



INFORME DE GESTIÓN

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA - SAPIENCIA

2022

Septiembre
Octubre



CANAL TELEFÓNICO

Septiembre

1.761

llamadas ENTRANTES

1.525

llamadas atendidas
(87% de atención positiva)

Octubre

2.251

llamadas ENTRANTES

1.913

llamadas atendidas
(85% de atención positiva)



► Hemos registrado **3.438** llamadas dentro de los horarios de atención de la entidad.

*Las llamadas durante el bimestre disminuyeron en un 67%



CORREO INSTITUCIONAL, MÓDULO PQRSDF Y MERCURIO

► En la plataforma de información de Mercurio hemos registrado **1.468** comunicaciones durante el bimestre de las cuales:

457

SOLICITUDES

-Durante estos meses, hemos recibido **1.419** peticiones en el módulo de PQRSDF.

-Las solicitudes por medio de este canal, **disminuyeron en un 45%** con respecto al bimestre anterior



Correo electrónico institucional

6.652 CORREOS GESTIONADOS

Las solicitudes disminuyeron en un 22%, con respecto al bimestre anterior



Canal presencial

562 USUARIOS ATENDIDOS

516 Sede central | 46 c4ta



@SapienciaMed

www.sapiencia.gov.co



SAPIENCIA

Agencia de Educación
Postsecundaria de Medellín



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación



INFORME DE GESTIÓN

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA - SAPIENCIA

2022

Septiembre
Octubre



CAPACITACIONES

Temas relacionados con atención al ciudadano

► Tratamiento y procedimientos para atención de PQRSDF, dictada a Dirección Técnica de Fondos Capacitación Integral -Equipo atención a la ciudadanía - Temas: Lenguaje claro, reconocimiento de habilidades y debilidades, seguimiento y retroalimentación a la gestión.

OTROS CANALES VIRTUALES:



► **4.350**
Chat pag web

► **201**
atenciones a

► @medellín
Ciudadela Universitaria Digital

Septiembre - Octubre



EN NUESTRAS REDES SOCIALES usuarios atendidos



► **1.120**
facebook



► **8**
twitter



► **1.470**
Instagram

TOTAL: 2.598



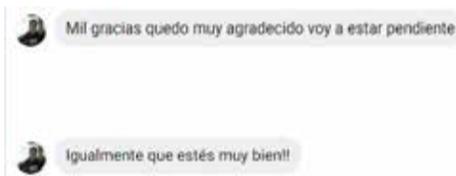
LOS RESULTADOS DE UN BUEN TRABAJO



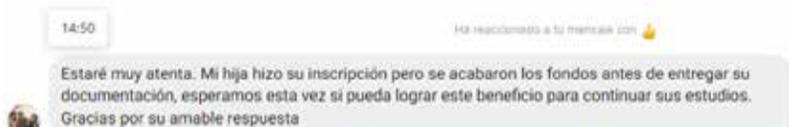
Redes sociales y encuestas de satisfacción



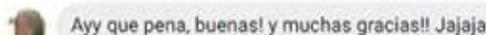
Mauricio, ¡Gracias por tu mensaje y reconocimiento! Todos trabajamos día a día para que más jóvenes puedan hacer sus sueños realidad a través de la Educación Postsecundaria. 🙌



Es con todo el gusto, feliz tarde. 🙌



Elida, claro que si te invitamos a estar atenta a nuestras redes sociales para que no te pierdas de ningún detalle, feliz tarde. 🙌



Es con mucho gusto, feliz día. 🙌



“Constantemente mejoramiento continuo el cual se evidencia debido a que cada vez es mejor el servicio. Felicidades.”



“Desde la inscripción hasta las dudas que he tenido, y a lo largo del proceso que llevo en el estudio, estoy sumamente agradecida por esta oportunidad.”



“Solo fue una postulacion aún no me han dado la respuesta si quedé o no seleccionadagracias pero todo muy me ha parecido muy bueno felicidades!”



@SapienciaMed

www.sapiencia.gov.co

SAPIENCIA

Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín



Alcaldía de Medellín
Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación

